

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/03645/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére az **Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fióktelep** (cím: 1117-Budapest, Alíz u. 4.) **vállalkozással** szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül jótállás keretében, díjmentesen javítsa meg a fogyasztó 55EZ950E típusú Panasonic televízióját. Amennyiben a vállalkozás nem tudja határidőben megjavítani a készüléket, akkor további 15 napon belül díjmentesen cserélje ki ugyanolyan típusú új televízió készülékre, amennyiben ezt a típust már nem forgalmazzák akkor köteles díjmentesen kicserélni legalább ugyanolyan műszaki paraméterekkel rendelkező másik televízióra.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2018.07.25.-n vásárolt egy Panasonic 55EZ950 televíziót.

A készülék fél éves használat után meghibásodott, úgy, hogy a képernyő közepén 3-4 tenyérnyi felületen a színek torzítanak.

2019. februárban bejelentette a fogyasztó a hibát, a szakszervíz 2019.03.07-n a helyszínen lefényképezte.

2019.06.11-n a szervíz válaszolt, hogy elutasítják a garanciális javítást, mert a készülék túl sokat működött.

Fogyasztó kéri a készülék javítását vagy cseréjét.

Fogyasztó csatolta a számlát és a vállalkozással folytatott elektronikus levelezést.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás **2020.01.30-i** időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

Ezirányú kérelmet a felek nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

Vállalkozás megküldte válasziratát melyben előadta, hogy a Video-Part Kft. a Panasonic Európai fióktelep megbízásából és instrukciói alapján végzi a Panasonic termékek javítását. A meghallgatáson a Panasonic Fióktelep jelezte, hogy ők kívánnak azon részt venni.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó, a vállalkozás képviselője.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a feleket, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét a vállalkozás válasziratát.

A meghallgatáson a Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fióktelep képviselőjében Ferenczy Pál Úr akként nyilatkozott, hogy kéri a Video-Part Kft.-vel szembeni eljárást szüntessük meg, mert a Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fióktelep a jótállás kötelezettje és kéri, hogy a Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fiókteleppel szemben folytassuk az eljárást.

A fogyasztó kéri, hogy az eljárást ne a Video-Part Kft.-vel szemben, hanem a Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fiókteleppel folytatódjon.

Az eljáró tanács a Fgytv. 31.§ (3)bek. d) pontja alapján a Video-Part Kft.-vel szembeni eljárást megszünteti, mert az eljárás folytatására vele szemben nincsen szükség.

Fogyasztó a meghallgatáson nyilatkozik, hogy fenntartja a kérelmét.

Vállalkozás előadja, hogy a fogyasztó túl sokat használta a tv-t.

Az adatok alapján napi kb. 20 órát használta tévészésre a televíziót.

Tanács elnökének kérdésére előadja a vállalkozás, hogy nincs leírva sehova sem, hogy nem lehet 20 órát használni naponta.

A hiba ún. képvisszamaradási jelenség, mely akkor következik be, ha egy statikai ábra sok ideig jelenik meg.

Sajnos nincsen készleten a kijelző és várhatóan nem is lesz.

Fogyasztó előadja, a tv leírásában nincsen semmilyen időkorlát. Nyugdíjasok vagyunk tévézni szeretünk. Azt gondolom, hogy a tévét tévészésre használni rendeltetésszerű használat.

Vállalkozás előadja, hogy a jótállás a Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fióktelepet terheli.

A tanács elnöke az Fgyvt.30. § (1) bek. alapján egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között.

A vállalkozás nem tud ajánlatot tenni.

A felek között nem sikerült egyezséget létrehozni.

5. Megállapított tényállás

Tényállás szerint a fogyasztó 2018.07.25.-n vásárolt egy Panasonic 55EZ950 televíziót.

A készülék fél éves használat után meghibásodott, úgy, hogy a képernyő közepén 3-4 tenyérsnyi felületen a színek torzítanak.

2019. februárban bejelentette a fogyasztó a hibát, a szakszervíz 2019.03.07-n a helyszínen lefényképezte.

2019.06.11-n a szervíz válaszolt, hogy elutasítják a garanciális javítást, mert a készülék túl sokat működött.

A vállalkozás védekezése, a fogyasztó a televíziót tévzésre használta ezért nem áll fenn jótállás.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

6:171. § [Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot,

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletének 6. pontja szerint a híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, **televízió**, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján kétséget kizáróan megállapítható, hogy a vállalkozás köteles jótállás keretében helyt állni.

A vállalkozás azon védekezése, hogy a televíziót tévzésre túl sokat használta a fogyasztó, teljes egészében megalapozatlan, ugyanis ez a termék rendeltetészerű használata.

Megállapítható, hogy a televíziót rendeltetésének megfelelően használta a fogyasztó.

A fogyasztó jogszerűen élt jótállási igényével a vállalkozás felé, aki ezt elutasította.

A fogyasztó a kellékszavatossági jogaival élve elsődlegesen a Ptk.6:159.§(2)bek a) pontja szerint a termék kijavítását vagy kicserélését kérte.

8. Összegzés

A vállalkozásnak kötelessége jótállás keretében elsődlegesen kijavítani a készüléket, amennyiben nem tudja, akkor köteles kicserélni, ha pedig már nem forgalmazza az adott típust akkor köteles legalább ugyanolyan műszaki paraméterekkel rendelkező készülékre cserélni.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: „Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2020.01.30.

Dr. Pálfi Nándor
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár